

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu interaksi antara seseorang langsung dengan orang lain atau secara fisik sehingga dapat memberi kepuasan kepada pelanggan, sedangkan menurut kamus Bahasa Indonesian menjelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Tingkat kualitas kinerja pelayanan masyarakat memiliki implikasi yang sangat luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya menyempurnakan pelayanan publik harus terus-menerus dan berkelanjutan. Pelayanan kefarmasian termasuk pelayanan publik yang perlu diperhatikan sebab pelayanan kefarmasian mempunyai keterkaitan erat dengan masyarakat.

Menurut UU Permenkes pasal 1 No. 74/2016 pelayanan kefarmasian merupakan suatu bentuk pelayanan yang langsung bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien, sehingga pelayanan bagi masyarakat sekarang ini yang menjadi sorotan yaitu pelayanan yang bermutu di bidang kesehatan.

Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pasien atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan. Persepsi ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Menurut Kartono (2007), semakin tinggi kualitas pelayanan yang di persepsikan, semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Artinya, jika pasien menerima atau merasakan sesuai yang diharapkan maka pelayanan di persepsikan kualitasnya baik dan memuaskan. Namun jika yang diterima pasien melebihi harapan pasien, maka pelayanan di persepsikan berkualitasnya sangat baik dari tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien sangat menyeluruh dalam mutu jaminan kesehatan artinya kepuasan pasien tidak terpisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Tingkat

kepuasan pasien penting dilakukan untuk mengukur layanan kesehatan sebagai upaya dalam meningkatkan mutu. Peranan puskesmas sejak semula dirancang untuk menjadi pusat pelayanan kesehatan, pusat pembinaan kesehatan dan pusat pengembangan kesehatan masyarakat. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, puskesmas harus meningkatkan mutu pelayanannya termasuk pelayanan kefarmasian oleh unit farmasi. Hal ini penting karena unit farmasi merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien dibidang kefarmasian yang sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat (Zeithaml dkk, 1993)

Sebagaimana yang kita ketahui, unit farmasi merupakan tempat dilakukannya usaha-usaha dalam bidang farmasi dan tempat pekerjaan kefarmasian khususnya penyaluran obat dan perbekalan farmasi secara meluas dan merata kepada masyarakat. Pengelolanya dilakukan oleh apoteker pengelola apotek dan asisten apoteker. Pelayanan utama yang diberikan di unit farmasi adalah pelayanan resep, dimana pelayanan tersebut menyediakan dan menyerahkan obat berdasarkan permintaan tertulis dari dokter sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Unit farmasi juga merupakan sarana yang tepat untuk memberikan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yang berkaitan dengan pekerjaan kefarmasian (Widayati dan Zairina, 1996)

Pelayanan kefarmasian mencakup pelayanan penyerahan resep yang diberikan oleh dokter. Namun tugas seorang farmasis harusnya tidak hanya mencakup pelayanan resep tetapi juga memberikan informasi yang lengkap mengenai obat yang diberikan sehingga selain tercapai kepuasan pasien juga tercapai juga pengobatan yang diberikan. Untuk mencapai kepuasan pasien perlu diarahkan untuk menjamin penyerahan obat yang benar kepada pasien, disertai dengan dosis dan jumlah obat yang tepat, dalam wadah yang dapat menjamin mutu obat, serta informasi yang jelas dan benar yang disampaikan pada saat pasien menerima obat. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hufron dan Supratman (2008) tentang analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasiendi Puskesmas Penumping Kota

Surakarta, menunjukkan adanya hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang kehandalan, ketanggapan, keyakinan, dan penampilan. Pada penelitian Kawahe dkk (2015) tentang hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian yaitu ketanggapan, kehandalan, kepedulian, bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Sedangkan pada penelitian Kiyai dkk (2013) tentang hubungan kualitas antara pelayanan pasien rawat jalan dan tingkat kepuasan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado menunjukkan adanya hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang adanya jaminan, empati, dan bukti langsung.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat yang dilakukan peneliti bahwa persepsi sebagian pasien yang telah dilayani di Puskesmas Kota Tengah mengatakan kurangnya kecepatan pelayanan obat. Hal ini membuat banyak pasien mengeluh karena menunggu terlalu lama. Dan enam pasien diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kota Tengah masalah yang sering di keluhkan oleh pasien mengenai kurang mendapat informasi tentang penggunaan obat dengan jelas. Keluhan pasien tersebut sangat berpotensi terhadap rendahnya mutu pelayanan kefarmasian yang diperoleh oleh pasien. Sehingga standar pelayanan kefarmasian di puskesmas tidak sesuai dengan harapan pasien sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Permenkes Nomor 74 tentang Standar Pelayanan di Puskesmas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana pandangan atau persepsi pasien tentang mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan deskripsi di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Tengah kota Gorontalo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien tentang mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kota Tengah?
2. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Kota Tengah?
3. Bagaimana hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Kota Tengah dengan kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan untuk penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi pasien tentang mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kota Tengah
2. Untuk mengetahui pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Kota Tengah terhadap kepuasan pasien
3. Untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kota Tengah

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Puskesmas

Dapat memberikan informasi kepada Puskesmas kota tengah mengenai persepsi/tanggapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan kepuasan pelayanan kefarmasian serta sangat bermanfaat bagi puskesmas kota tengah sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

1.4.2 Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan serta referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.3 Perguruan tinggi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai data-data ilmiah dan sebagai pembelajaran